

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LJULJANOVIC S. / SKY ITALIA XXX
(LAZIO/D/808/2014)

Registro Corecom n. 08/2016

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente S. Ljulanovic presentata in data 14.10.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Sky Italia XXX di seguito per brevità “Sky” – l’illegittima sospensione del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti , l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere provveduto ad inviare a Sky lettera di recesso dal contratto, cui Sky dichiarava la cessazione per il giorno 30.06.2014;

b. Sostiene inoltre di essere stato contattato nei primi giorni di luglio 2014, dall’operatore che proponeva di rinnovare l’abbonamento a condizioni più favorevoli e, per tale motivo, in data 4.07.2014 all’istante veniva attivato nuovamente il servizio;

c. In data 11.07.2014, senza alcun preavviso inspiegabilmente veniva sospeso e, dopo aver contattato il call center Sky, veniva a conoscenza che la sospensione era da addebitarsi a fatture insolute di Fastweb, nonostante lo stesso servizio telefonico fosse attivo e non vi fossero morosità;

d. Il servizio veniva riattivato solo ai primi di settembre 2014;

f. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 9.10.2014, si concludeva con esito negativo, attesa l'assenza di Sky all'udienza fissata;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto a Sky:

- i. l'indennizzo per la sospensione del servizio oltre ad indennizzi vari;
- ii. Rimborso costi sostenuti.
- iii. Oltre alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky, sebbene attinta dalla comunicazione di avvio del procedimento a mezzo fax del 26.11.2014, ometteva di depositare memoria difensiva e documentazione a sostegno, sebbene espressamente richiesta.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere integralmente accolte come di seguito precisato.

L'istante lamenta di aver subito la sospensione del servizio da parte di Sky dal 11.07.2014 sino ai primi giorni del mese di settembre 2014, mentre l'operatore ha omesso di depositare memorie difensive.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte della dedotta illegittima sospensione del servizio senza alcun preavviso, spettava a Sky provare di avere operato la sospensione in condizioni di legittimità come prescritto dall'art.5 del Regolamento di cui alla del.n.173/07/CONS.

Sky ha omesso di depositare difese non opponendo dunque alcun riscontro probatorio di segno opposto alle deduzioni dell'utente.

Deve ritenersi pertanto che la condotta di Sky non sia stata conforme ai dettami dell'art. 5 Del. n.173/07/CONS, anche per mancato preavviso, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo dal 11.07.2014 data di intervenuta sospensione, sino al 1.9.2014, data di riattivazione.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 4 comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 390,00.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Sky, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte e dell'assenza del gestore all'esperimento per il tentativo di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie l'istanza del sig. S. Ljuljanovic nei confronti della società Sky Italia XXX.
2. La società Sky Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 390,00 (trecento novanta /00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 4 comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società Sky Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 04/02/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto